



**SERVICIO DE MANTENIMIENTO
CONTACT CENTER DEL 01 DE Mayo 2020 AL
30 DE Abril 2021**

**PARA
EDENORTE**



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



Santo Domingo, 13 Febrero 2020

EDENORTE DOMINICANA S.A

Tabare Alvarez Malagon
Sahira Jimenez
Presente

Estimados Señores:

En UNISOFT SRL (ISBEL) tenemos como objetivo ser socios tecnológicos de nuestros clientes, y es por ellos que trabajamos en un plan de mejora continua; para ofrecerles soluciones en telecomunicaciones que satisfagan sus necesidades específicas.

Nuestro pensamiento en su empresa es hoy y mañana. Asumimos el compromiso de calidad y servicio, implementando soluciones de valor agregado en un contexto cada vez más competitivo.

Es un gusto para nosotros poder presentarles la siguiente solución y cotización.

Quedamos a su disposición ante cualquier consulta.

Saludamos cordialmente,

UNISOFT SRL (ISBEL)

Neuston Galvan
Country Manager
República Dominicana



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCES DE LA PROPUESTA DE SERVICIOS.....	4
2.1. Descripción del Objeto	4
2.2. Mantenimiento Correctivo	4
2.3. Tiempo de respuesta Contractual y Definición de Incidentes Críticos.....	5
2.4. Definiciones de Falla Crítica y No Crítica.....	7
2.4.1. <i>Falla crítica</i>	7
2.4.2. <i>Falla no crítica</i>	7
2.4.3. <i>Falla Aislada</i>	7
2.5. Limitación del Alcance y Exclusiones.....	7
2.6. Mantenimiento Preventivo	Error! Bookmark not defined.
3. DURACIÓN DEL CONTRATO	8
4. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFERTADO	8
5. ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	8
5.1. Responsables Autorizados para solicitar Soporte Técnico por parte de EDENORTE.....	8
5.2. Notificación de una solicitud de Soporte Técnico a UNISOFT SRL (ISBEL).....	8
5.3. Criterios de comunicación, seguimiento y cierre de tickets.....	10
6. PROPUESTA COMERCIAL	11
6.1. Listado de Partes que componen el soporte:.....	Error! Bookmark not defined.
7. CONDICIONES COMERCIALES	12



1. Introducción

EDENORTE tiene la plataforma de Contact Center conectada a Edesur; ambas empresas comparten la tecnología del CS1000E y el AACC; el soporte actual de Edenorte se vence el 30 de Abril del 2018 y deberá de ser renovado para la continuidad del soporte y mantenimiento.

Este soporte regirá para el período de 1 año a partir del comienzo del mismo.

UNISOFT SRL (ISBEL) como Partner acreditado de AVAYA posee el grado de certificación y la experiencia de implementación y soporte exitosa para otorgar soporte con altos estándares a los equipos enunciados.

2. Descripción y Alcances de la Propuesta de Servicios

3. Descripción del Objeto

La presente propuesta considera el soporte preventivo y correctivo con respuesta en sitio (en caso que la falla así lo amerite) de los siguientes equipos o productos de AVAYA, (en adelante los PRODUCTOS) ubicados en el Contact Center de EDENORTE-EDESUR en Santo Domingo y Santiago, República Dominicana:

- i) **Productos AVAYA:**
 - a. Avaya Contact Center Select
 - i. 40 licencias Voice Agentes
 - 1. 40 licencias inbound
 - 2. 40 licencias outbound
 - ii. 4 licencias de supervisores
 - iii. Avaya Outbound Manager
 - iv. 1 Licencia Multimedia Agent
 - v. 2 Licencias CTI
 - vi. 1 Licencia de creación de reportes
 - vii. 120 licencias de sip trunk
 - viii. 78 licencias de Office Worker
 - b. Avaya WFO Select
 - i. 40 licencias de grabación de voz
 - ii. 40 licencias de grabación de pantallas
 - c. Servidores Select
 - i. 2 Servidores IP Office Select
 - ii. 1 Servidor ACCS
 - iii. 1 Servidor WFOS
- ii) **Productos Forward:**
 - a. Forward Self Service de 48 Canales

4. Mantenimiento Correctivo

UNISOFT SRL (ISBEL) estará obligada a revisar y mantener correctivamente los PRODUCTOS descritos en esta propuesta, para su normal funcionamiento, cada vez que le sea requerido por EDENORTE.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



EDENORTE comunicará en forma fehaciente a **UNISOFT SRL (ISBEL)** sobre todas las interrupciones y desperfectos que se produzcan en los **PRODUCTOS** e **UNISOFT SRL (ISBEL)** reparará las averías puestas en su conocimiento.

Los Servicios Profesionales, se detallan a continuación, y comprenden ya sea la realización, coordinación o escalamiento de tareas de niveles Tier 1, Tier 2.
Asimismo también se cotiza como parte de la presente propuesta el soporte de AVAYA PASS (Partner Assurance Software Support).

Dentro de estas tareas se encuentran:

- Soporte de funciones básicas y avanzadas de los **PRODUCTOS**.
- Reportar problemas de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.
- Escalamiento a niveles Tier 2 en la obtención de asistencia en asuntos relacionados con programación de software.
- Disponibilidad 7x24 para recepción de solicitudes de intervención, según los procedimientos acordados a este efecto.
- Intervención remota o en sitio, dentro del Tiempo de Respuesta contractual, que incluye esta oferta.
- Informe a **EDENORTE** de actividad correctiva de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.
- Las instalaciones o re-instalaciones comprendidas en la Oferta se especifican a continuación:
 - a. Instalación asociada al reemplazo de partes defectuosas, restableciendo las mismas condiciones que su estado original.
 - b. Actualizaciones sugeridas por AVAYA o UNISOFT SRL (ISBEL) para corregir problemas reportados o de mantenimiento.
 - c. Reinstalación de los **PRODUCTOS** en Servidores o PCs, solamente cuando las mismas deriven de reemplazo de Servidores o PCs, por rotura o partes defectuosas de los mismos. UNISOFT SRL (ISBEL) hará la reinstalación a partir de respaldos de datos existentes, que el Cliente debe aportar, y a partir del equipo (Servidores o PCs) en condiciones de instalación de acuerdo a requisitos de AVAYA o UNISOFT SRL (ISBEL) (por ejemplo: sistema operativo instalado, en el estado y versión que recomienda AVAYA o UNISOFT SRL (ISBEL), Service Packs, conectividad, etc.) La reinstalación de UNISOFT SRL (ISBEL) se limita a los **PRODUCTOS**, excluyéndose la de cualquier otro componente de hardware o software no comprendido en esta propuesta.

5. Tiempo de respuesta Contractual y Definición de Incidentes Críticos

El servicio de mantenimiento correctivo se presta en régimen de 7x24, es decir, **EDENORTE** puede comunicar a **UNISOFT SRL (ISBEL)** solicitudes de intervención en todo momento, a los canales indicados para ello.

Una vez recibida la solicitud, verificada en forma fehaciente, los niveles de tiempo de respuesta, establecidos para la presente oferta son los siguientes:

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla crítica

- 2 hora en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM.
- 3 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672

<http://www.isbel.com.do>

Santo Domingo – República Dominicana



Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla no crítica

- 4 horas en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM.
- 6 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla Aislada

- 6 horas en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM horas.
- 12 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

*NOTA 1: Los días festivos son los días no laborables por ley en República Dominicana.

*NOTA 2: Las horas son locales en República Dominicana.

UNISOFT SRL (ISBEL) determinará, de acuerdo con el reporte de falla comunicado por EDENORTE el medio idóneo para establecer las medidas correctivas y disminuir el impacto. Por ejemplo, si una intervención remota es más rápida y adecuada que una intervención en sitio se procederá de modo de corregir la falla en tiempo mínimo.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



6. Definiciones de Falla Crítica y No Crítica

6.1.1. Falla crítica

Una falla crítica será aquella que afecte a los servicios que brindan los diferentes **PRODUCTOS** listados anteriormente en esta oferta en más de un 40% (cuarenta por ciento) de sus capacidades operativas.

6.1.2. Falla no crítica

Será toda aquella falla que no sea considerada como crítica o Aislada.

6.1.3. Falla Aislada

Es la que se presenta en un solo Agente o Supervisor, por cualquier motivo, típicamente por login al sistema, o similar.

7. Limitación del Alcance y Exclusiones

Las futuras ampliaciones de los **PRODUCTOS**, incorporación de nuevos módulos funcionales, los cambios de configuración en los **PRODUCTOS**, o cambios o nuevos desarrollos de los **PRODUCTOS**, así como todas las reparaciones que no sean originadas por desperfectos de fabricación, por el desgaste natural o por el uso normal, no están comprendidos en el objeto de esta propuesta, por lo que solo serán ejecutadas por **UNISOFT SRL (ISBEL)** a pedido de **EDENORTE** y con cargo a **EDENORTE**. Como ejemplo quedan excluidas del Alcance de la propuesta las fallas provocadas por mal uso deliberado de cualquier persona.

Los siguientes servicios de soporte **no están** contemplados en la presente propuesta:

- Reinstalaciones de los **PRODUCTOS** que no deriven de corrección de desperfectos y/o sustitución de partes defectuosas.
- Mantenimiento de cualquier tipo (correctivo o preventivo) de PC's, Servidores, teléfonos o headsets, y en general, de cualquier sistema, equipo o software que no esté comprendido en los **PRODUCTOS**.
- Mantenimiento de servidores o bases de datos.
- Mantenimiento de tendidos de cableado horizontal o vertical.
- Mantenimiento de enlaces o troncales o conectividad vinculada o vinculada a los equipos.
- Verificación o mantenimiento de redes LAN o WAN, incluso las que involucran directamente a los Servidores de los **PRODUCTOS**.
- En particular no incluye los servicios de instalación o migración (mano de obra) a nuevas versiones de los **PRODUCTOS**, que **EDENORTE** desee implementar.

Cualquier otro **PRODUCTO** o la ampliación de los actuales, que **EDENORTE** solicite a **UNISOFT SRL (ISBEL)** incorporar a este plan de mantenimiento, devengarán el precio adicional que ambas partes establezcan como incremento, con las mismas condiciones de pago, a menos que se deje explícito en esta propuesta.

En suma, **UNISOFT SRL (ISBEL)** se obliga a aplicar los mantenimientos correctivos y acciones necesarias a los fines de asegurar a **EDENORTE** que los **PRODUCTOS** operen de acuerdo a las especificaciones técnicas de los mismos y modificaciones convenidas.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



8. Duración del Soporte

Este soporte de Mantenimiento tendrá como plazo el que comprende 1 año, contados a partir del 1 Mayo del 2019 al 30 de Abril 2020

9. Requisitos para la prestación del Servicio ofertado

EDENORTE se comprometerá a:

- a) Disponer de acceso remoto a través de Internet por sistemas como, por ejemplo, GoToMyPc o vía PcAnywhere para los Servidores de los PRODUCTOS, que permitan tomar el control del equipo, y permitir a UNISOFT SRL (ISBEL) conectarse remotamente cada vez que UNISOFT SRL (ISBEL) lo requiera. La lista del personal de UNISOFT SRL (ISBEL) autorizado a acceder remotamente a estos equipos se le proporcionará a EDENORTE oportunamente. Los costos de eventuales licencias de aplicaciones de acceso remoto, correrán por cuenta de EDENORTE.
- b) Cooperar con el personal técnico de UNISOFT SRL (ISBEL) proporcionando conexiones para acceso remoto, acceso a las instalaciones, contraseñas y permisos de administración, y lo que fuese requerido por el personal de UNISOFT SRL (ISBEL) para el desarrollo de las tareas de mantenimiento y corrección de fallas.
- c) No realizar, sin coordinación previa con UNISOFT SRL (ISBEL), ningún cambio de las aplicaciones ni configuración de equipos de los PRODUCTOS, ni con recursos propios, ni contratando a terceras partes.

10. Organización del Plan de Mantenimiento

Todas las solicitudes técnicas se reportan a UNISOFT SRL (ISBEL) por CORREO ELECTRONICO, lo que garantiza un alta inmediata en los sistemas informáticos de UNISOFT SRL (ISBEL), con acceso a escalamiento y soporte. Cada evento técnico reportado se registra con fecha y hora, datos preliminares y caracterización de evento. En el transcurso de su resolución, se registra un historial completo de eventos que se consolida en los reportes estadísticos de Aseguramiento de Calidad, y que permiten ser revisados en cada caso.

11. Responsables Autorizados para solicitar Soporte Técnico por parte de EDENORTE

EDENORTE indicará qué personas son las autorizadas para reportar eventos técnicos a UNISOFT SRL (ISBEL) (hasta 4 personas EDENORTE). Solo en caso de recibirse comunicaciones de estas personas autorizadas, se procederá automáticamente a proceder con la resolución del problema.

12. Notificación de una solicitud de Soporte Técnico a UNISOFT SRL (ISBEL)



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



Se prevé dos formas de Notificar una Solicitud de EDENORTE a UNISOFT SRL (ISBEL):

- Por teléfono a UNISOFT SRL (ISBEL)
- Por correo electrónico

5.2.1 – Comunicación a UNISOFT SRL (ISBEL) por vía telefónica para apertura de tickets

EDENORTE podrá, a su exclusivo criterio, optar por comunicarse telefónicamente a UNISOFT SRL (ISBEL), para la Notificación de eventos técnicos.

UNISOFT SRL (ISBEL) proporcionará números de contacto, con una disponibilidad de 7x24. Inicialmente, estos números de contacto diferirán en horario laboral o de guardia, pero EDENORTE conocerá estos números y podrá utilizarlos cuando lo estime conveniente, siempre y cuando se haya enviado un email adicionalmente.

5.2.2 - Envío de correo electrónico solicitando Soporte Técnico

Cuando EDENORTE desea reportar un evento técnico (falla, consulta), debe enviar, a través de las personas autorizadas, un correo electrónico a la dirección de mail support@isbel.com.uy, destinada a la recepción de eventos técnicos de Clientes, solicitando la apertura de un ticket. Solo las personas autorizadas por el Cliente, y comunicadas previamente a UNISOFT SRL (ISBEL) para su registro, están autorizadas a generar tickets de soporte.

EDENORTE destacará, en el correo electrónico:

- Referencia genérica del sitio para el que abre el ticket (nombre de la empresa, nombre del sitio, ciudad, país) que permita identificarlo con facilidad.
- Nombre de la persona a contactar y teléfono de contacto preferido para el evento.
- Descripción del evento o falla que reporta o solicitud de soporte.
- Calificación de la falla en términos de Continuidad del Servicio (por ejemplo, servicio interrumpido, falla grave que impide operación completa, etc.).

La apertura de ticket mediante envío de correo electrónico a support@isbel.com.uy es prueba fehaciente de solicitud de soporte técnico, a través de personas autorizadas por el Cliente, para realizarlo. Es, además, la forma más segura y rápida de solicitar Soporte Técnico a UNISOFT SRL (ISBEL):

Todos los correos electrónicos son recepcionados en UNISOFT SRL (ISBEL) en régimen 7x24, y comunicados a los responsables de soporte técnico en servicio. Los eventos relacionados con un mismo ticket se registran en el mismo sistema informático central, que posee capacidad de workflow y escalamiento.

5.2.3 - Comunicación Telefónica opcional para Fallas Críticas

En caso de Fallas Críticas (por ejemplo: interrupción total del servicio) EDENORTE llamará ADICIONALMENTE, además de enviar el correo electrónico, a los números previamente establecidos.

Ambas partes establecen que el contacto telefónico en esta modalidad se reserva para casos de Falla Crítica. EDENORTE se compromete a evitar el mal uso de esta vía, corrigiendo los desvíos que UNISOFT SRL (ISBEL) señale.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



13. Criterios de comunicación, seguimiento y cierre de tickets

Cuando EDENORTE notifique una solicitud de intervención por vía telefónica y/o email, UNISOFT SRL (ISBEL) dará acuse de recibo de la siguiente forma:

- a) en casos de recepción de la llamada dentro de horario de oficina comercial de UNISOFT SRL (ISBEL), el número de ticket será informado en el momento, y ratificado por mail.
- b) en casos de recepción de la llamada fuera del horario anterior, por ejemplo, nocturno o fin de semana, el número de ticket será enviado a EDENORTE en la primera oportunidad de horario comercial disponible, informando además las acciones relacionados con el ticket, que ya se hayan ejecutado.

EDENORTE podrá, por cualquier medio, solicitar a UNISOFT SRL (ISBEL) la información de status de un ticket y de su seguimiento, basándose en el número del caso.

Las partes establecen, asimismo, que los casos se cerrarán formalmente, cuando EDENORTE lo autorice. En todo caso, UNISOFT SRL (ISBEL) comunicará su sugerencia de cierre, basado en el resultado de su actividad correctiva, y EDENORTE aprobará el cierre.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



14. Propuesta Comercial

Mantenimiento en modalidad 7x24

El precio por el año, que se obliga a abonar EDENORTE por la Plataforma es:

DESCRIPCIÓN	PRECIO UN (RD\$)	CANT	TAXED	MONTO (RD\$)
Servicios de Soporte Plataforma de Contact Center-IVR Edenorte Soporte 7x24 (1-5-2019 a 30-4-2020) - ÚLTIMA LÍNEA -	1,576,800.00	1	X	1,576,800.00
Subtotal				\$ 1,576,800.00
ITBIS %				18.000%
Monto ITBIS				\$ 283,824.00
Otros				\$ -
TOTAL				\$ 1,860,624.00

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Este negocio se concretará con la firma del contrato
2. Los pagos se realizarán 30 días luego de entregada la factura
3. La facturación se realiza con la entrega del welcome kit

- i) **Productos AVAYA:**
 - a. Avaya Contact Center Select
 - i. 40 licencias Voice Agentes
 1. 40 licencias inbound
 2. 40 licencias outbound
 - ii. 4 licencias de supervisores
 - iii. Avaya Outbound Manager
 - iv. 1 Licencia Multimedia Agent
 - v. 2 Licencias CTI
 - vi. 1 Licencia de creación de reportes
 - vii. 120 licencias de sip trunk
 - viii. 78 licencias de Office Worker
 - b. Avaya WFO Select
 - i. 40 licencias de grabación de voz
 - ii. 40 licencias de grabación de pantallas
 - c. Servidores Select
 - i. 2 Servidores IP Office Select
 - ii. 1 Servidor ACCS
 - iii. 1 Servidor WFOS
- ii) **Productos Forward:**
 - a. Forward Self Service de 48 Canales



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



7. Condiciones Comerciales

- 1) Condición de Entrega: EDENORTE DOMINICANA
- 2) Tiempo de entrega del servicio:
 - El servicio Nivel 1 y Nivel 2 de Isbel comenzará una vez recibida la adjudicación formal y orden de compra por parte de EDENORTE.
 - Servicio AVAYA PASS PLUS, 3 semanas luego de recibida la adjudicación formal y orden de compra por parte de EDENORTE.
- 3) Validez de la oferta: 45 días.
- 4) Forma de pago: Anual por adelantado a los 45 días luego de presentada la factura correspondiente, según solicitado por EDENORTE en el presente llamado.
- 5) Garantía: se garantiza el correcto funcionamiento de la plataforma durante la duración del presente contrato.
- 6) Los precios cotizados son en pesos dominicanos, según requerido por EDENORTE.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana